



— DR MANUEL THOMÄ

„Technicy serwisowi musieli sześć razy dziennie biec do schronu przeciwlotniczego”

Jurij Postrigan jest odpowiedzialny za sprzedaż i serwis w firmie TRUMPF na Ukrainie, Arie Elmalem w Izraelu. Dwaj przedstawiciele handlowi opisują w rozmowie warunki, w jakich pracują dla swoich klientów od początku inwazji rosyjskiej i ataku Hamasu.

Panie Juriju, panie Arie, 24 lutego 2022 r. Rosja dokonała inwazji na Ukrainę, a 7 października 2023 r. Hamas zaatakował Izrael. Jak wspominacie dzień, który miał zmienić Wasz kraj i życie?

Jurij Postrigan: Gdy Putin przekroczył granicę, myślałem, że w trzy dni Ukraina zniknie. Myślałem, że tu przecież nie ma prawdziwej armii. Nie ma broni, nie ma ludzi, którzy są gotowi na wojnę. Trzech z moich sześciu inżynierów serwisu zdecydowało się pójść na front. Wciąż walczą, jeden z nich został niedawno trafiony i ranny w ataku w Odessie – ale na szczęście już jest wszystko w porządku.

Arie Elmalem: Zaraz po atakach Hamasu 7 października 2023 r. armia upomniała się o trzech technikach serwisowych z naszego siedmioosobowego zespołu serwisowego. Jeszcze tego samego dnia postanowiliśmy w zespole, że nasi klienci nie mogą tego odczuć. Dlatego ostatnie miesiące były bardzo trudne. Dopiero przedwczoraj wrócili ostatni z trzech techników serwisowych.



<p>Jurij Postrigan, odpowiedzialny za sprzedaż i serwis w firmie TRUMPF



<p>Arie Elmalem, odpowiedzialny za sprzedaż i serwis w firmie TRUMPF w



na Ukrainie</p>

Izraelu</p>

Jak wpływa konflikt na Waszych klientów?

Arie Elmalem: W Izraelu obszar objęty konfliktem leży na północy i południowym zachodzie przy granicy ze Strefą Gazy. Mamy tam kilku klientów. Mimo ostrzału raketowego w ostatnich miesiącach udało im się utrzymać ich zakład. Na początku doskwierał im jednak problem skromnych dostaw arkuszy surowego materiału do produkcji, ponieważ niektórzy z dostawców początkowo wstrzymali dostawy. Niektórym brakowało także pracowników, ponieważ uciekli. Dlatego po chwili musieliśmy przeszkolić także nowych pracowników naszych klientów do pracy z maszynami TRUMPF. Musieliśmy także przejść obowiązki związane z uruchamianiem maszyn, ponieważ ze względów bezpieczeństwa firma TRUMPF nie może już wysyłać pracowników do tych rejonów.

Jurij Postrigan: Ukraina ma swoje regiony przemysłowe raczej na wschodzie kraju. Właśnie tam, gdzie Rosja zrzuca bomby i okupuje kraj. Wiele przedsiębiorstw przeniosło swoją produkcję na zachód kraju. Firmy straciły pracowników, ponieważ mężczyźni służą na froncie, a niektórzy uciekli z kraju.



Przez wojnę nie ma już u nas rutyn, została tylko improwizacja.

Jurij Postrigan, odpowiedzialny za sprzedaż i serwis w firmie TRUMPF na Ukrainie

Jak wojna wpływa na Wasze relacje z klientami?

Jurij Postrigan: Jeszcze przed wojną postawiliśmy życzenia naszych klientów w centrum uwagi. Na przykład nigdy nie wywieramy na nich presji podczas negocjacji. W porównaniu z konkurencją wciąż mamy szczególny, bardzo partnerski stosunek do klienta. Mimo to przed wojną nie raz wyrażali ostrą krytykę, jeśli na przykład nie byliśmy dostatecznie szybcy. Teraz wszyscy zdają sobie sprawę z tego, że jedziemy na tym samym wózku. Gdy pojawia się problem, otwarcie dyskutujemy, jak możemy znaleźć najlepsze rozwiązanie mimo trudnych warunków.

A w Izraelu?

Arie Elmalem: Także my trzymamy się razem z naszymi klientami. Priorytetowo traktujemy tych, których skutki wojny dotyczą na co dzień. Do takich osób należą na przykład klient w kibucu [przyp.: spółdzielcza osada] na granicy Strefy Gazy. Miejscowość ta, Rahim, została zaatakowana przez terrorystów. Zabito kilku członków kibucu. Terrorysty weszli wtedy także do działu obróbki blachy naszego klienta i zaczęli strzelać wokół siebie. Dwa tygodnie po ataku, w październiku ubiegłego roku, mój przełożony inżynier i ja otrzymaliśmy pozwolenie od władz wojskowych na podróż do tamtego rejonu. Gdy pojawiliśmy się w fabryce, kierownik serwisu był kompletnie zaskoczony, bo nie dzwonił do nas. Powiedzieliśmy: „Przyjechaliśmy zobaczyć, co się dzieje. Chcemy ponownie uruchomić maszyny i przywieźć części zamienne”.



Pojawiamy się nie tylko wtedy, gdy ktoś chce kupić maszynę. Jesteśmy do dyspozycji naszych klientów zawsze wtedy, kiedy nas potrzebują.

Arie Elmalem, odpowiedzialny za sprzedaż i serwis w firmie TRUMPF w Izraelu

Jak poradziły sobie z tym inne firmy?

Arie Elmalem: Poziom naszego serwisu jest bardzo wysoki. Podczas gdy u nas dla TRUMPF pracuje obecnie dziewięciu inżynierów serwisu, wielu z naszych konkurentów ma tylko dwóch. Klienci przyzwyczajają się do tego. To robi wielką różnicę. Pojawiamy się nie tylko wtedy, gdy ktoś chce kupić maszynę. Jesteśmy do dyspozycji naszych klientów zawsze wtedy, kiedy nas potrzebują. Uruchamialiśmy maszyny na granicy z Libanem, podczas gdy region był atakowany raketami. Technicy serwisowi musieli sześć lub nawet osiem razy dziennie biec do schronu przeciwlotniczego. Ze względu na niewielką odległość od Libanu za każdym razem mieli zaledwie kilka sekund.

Jurij Postrigan: Na Ukrainie kilku konkurentów po prostu zniknęło z rynku. My zostaliśmy.

Jakie są Wasze oczekiwania na przyszłość?

Jurij Postrigan: Jesteśmy tu w bardzo trudnej sytuacji. Gdybyśmy z powodu wojny mogli liczyć na trochę uprzywilejowania ze strony wszystkich partnerów na świecie, byłoby wspaniale. Resztę zrobimy sami.



Arie Elmalem: Chciałbym, aby wszyscy pracownicy i członkowie rodzin naszych klientów, którzy obecnie są w izraelskiej armii lub zostali wzięci jako zakładnicy, wrócili do domu cali i zdrowi. Oraz życzę sobie, abyśmy niedługo mogli wrócić do normalnego życia.



DR MANUEL THOMÄ

KIEROWNIK DS. MIĘDZYNARODOWEGO KONTAKTU Z MEDIAMI

